



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Tecnología Médica

Percepción de calidad de atención de los usuarios del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios – Arequipa en agosto del 2017

TESIS

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología
Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación**

AUTOR

Efren Leandro ARIAS AQUINO

ASESOR

Jenny Olga CORNEJO JURADO

Lima, Perú

2018



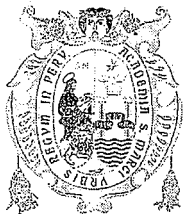
Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Arias E. Percepción de calidad de atención de los usuarios del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios – Arequipa en agosto del 2017 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Tecnología Médica; 2018.



73.P

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
Facultad de Medicina
Escuela Profesional de Tecnología Médica

"Año del diálogo y la reconciliación nacional"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Conforme a lo estipulado en el Art. 45.2 y, Art. 100.13 de la Ley 30220. El Jurado de Sustentación de Tesis nombrado por la Directora de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, conformado por los siguientes docentes:

Presidenta: Lic. Clementina Noriega Guillen
Miembro : Lic. Vilma Adela Tarmeño Rodriguez
Lic. Cirilo Carrasco Hurtado

Se reunieron en la ciudad de Lima, el día 06 de junio de 2018, procediendo a evaluar la Sustentación de Tesis, titulado **"PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS - AREQUIPA EN AGOSTO DEL 2017"**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en el Área de Terapia Física y Rehabilitación del Bachiller:

EFREN LEANDRO ARIAS AQUINO

Habiendo obtenido el calificativo de:

15
(en números)

QUINCE
(en letras)

Que corresponde a la mención de: BUENO

Quedando conforme con lo antes expuesto, se disponen a firmar la presente Acta.

.....
Presidenta
Lic. Clementina Noriega Guillen

.....
Miembro
Lic. Cirilo Carrasco Hurtado



.....
Miembro
Lic. Vilma Adela Tarmeño Rodriguez

.....
Asesor (a) de Tesis
Lic. Olga Jenny Cornejo Jurado

RESUMEN

Introducción: La calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los usuarios de las entidades públicas y privadas de salud, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas. **Objetivo:** Medir el nivel de percepción de calidad de atención de los usuarios del servicio de Medicina Física de la Clínica San Juan de Dios – Arequipa 2017. **Materiales y Métodos:** El presente estudio es de tipo Observacional, de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal ya que la recolección de datos se dará en un solo momento. Se efectuó en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Filial Arequipa, 2017, en un total de 120 usuarios. Se utilizó como técnica la encuesta, para establecer contacto con la muestra a través de un cuestionario: La escala SERVQUAL modificada está constituido por 6 preguntas para los datos sociodemográficos y 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad. **Resultados:** El nivel de Percepción de Calidad de Atención en mayor proporción es insatisfacción leve/moderada En la dimensión de Fiabilidad en mayor proporción es Insatisfecho con 62.5% y por ser un porcentaje mayor a 60 su categoría es Por Mejorar, la dimensión de Capacidad de Respuesta la totalidad de usuarios percibe una satisfacción en la calidad de Atención, en la dimensión de Seguridad en mayor proporción de usuarios estos satisfechos sin embargo en la proporción de Insatisfechos por estar en menor a 40% se considera Aceptable, en la dimensión de Empatía el nivel de Satisfacción en la percepción de la calidad de atención en mayor proporción es Insatisfecho con 73,3% y por ser un porcentaje mayor a 60% la categoría de Insatisfacción es Por Mejorar, en la dimensión de Aspectos Tangibles la totalidad de usuarios están satisfechos. **Conclusiones:** El nivel de Percepción de Calidad de Atención en mayor proporción es insatisfacción leve/moderada

Palabras Clave: Percepción de Calidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles

ABSTRACT

Introduction: the quality of service is a set of tangible elements, reliability, responsibility, security and empathy, that patients clients of public and private health entities perceive, in accordance with the level of satisfaction they obtain from all their expectations.

Objective: To measure the level of perception of quality of attention of the users of the Physical Medicine service of the San Juan de Dios Clinic - Arequipa 2017. **Materials and**

Methods: The present study is of Observational type, with a quantitative, descriptive and cutting-edge approach. Transversal since the data collection will be given in a single moment. It was carried out in the Physical Therapy and Rehabilitation service of the San Juan de Dios Branch Clinic Arequipa, 2017, in a total of 120 users. The survey was used as a technique to establish contact with the sample through a questionnaire: The modified SERVQUAL scale is made up of 6 questions for sociodemographic data and 22 questions of Expectations and 22 Questions of Perceptions, distributed in five criteria or dimensions of quality evaluation ..

Results: The level of perception of quality of care in greater proportion is light / moderate dissatisfaction In the dimension of reliability in greater proportion is dissatisfied with 62.5% and to be a percentage greater than 60 its category is to improve , the Response Capacity dimension, the totality of users perceives a satisfaction in the quality of Attention, in the dimension of Security in greater proportion of users, these satisfied, however, in the proportion of Dissatisfied for being in less than 40% is considered Acceptable, in the Empathy dimension the level of Satisfaction in the perception of the quality of attention in a greater proportion it is Dissatisfied with 73.3% and because it is a percentage higher than 60% the category of Dissatisfaction is For Improvement, in the dimension of Tangible Aspects the totality of users are satisfied. **Conclusions:** The level of Perception of Quality of Care in greater proportion is mild / moderate dissatisfaction

Keywords: Perception of Quality, Reliability, Response Capacity, Security, Empathy, Tangible Aspects